

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat (shahih, benar, dan valid), serta dapat dipercaya dan di andalkan (*reliable*) tentang :

1. Hubungan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah.
2. Hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian dilaksanakan di warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut terdapat masalah mengenai loyalitas nasabah BRI KCP Empang. Selain itu, karena faktor keterjangkauan, yaitu ketersediaan ketua RW 07 untuk peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut, sehingga memudahkan proses pengambilan data untuk penelitian.

## 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian di laksanakan selama 3 (Tiga) bulan, yaitu terhitung dari bulan Maret 2017 sampai dengan bulan Juni 2017. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan peneliti sudah tidak padat, sehingga akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian dan peneliti dapat mencurahkan perhatian pada pelaksanaan penelitian.

## C. Metode Penelitian

### 1. Metode

Metode penelitian pada dasarnya merupakan “Cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu”<sup>52</sup>. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pendekatan korelasional. Alasan peneliti menggunakan metode ini karena sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Menurut Lawrence dalam Sugiyono mengemukakan bahwa:

*Survey are quantitative beasth. The survey ask many people (call respondent) about their belief, opinions, characteristic and past or present behavior. Survey are appropriate for research questions about self reported belief o behavior*<sup>53</sup>.

---

<sup>52</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 3.

<sup>53</sup>*Ibid*, h. 12.

Artinya, penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survei, peneliti menanyakan ke beberapa orang (yang disebut dengan responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Penelitian survei berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri.

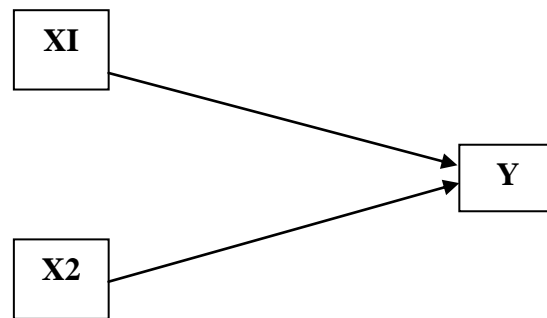
Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan korelasional. Adapun alasan menggunakan pendekatan korelasional adalah untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, seberapa erat hubungan, serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat dilihat hubungan antara kepuasan nasabah yang diberi simbol  $X_1$  dengan loyalitas nasabah yang diberi simbol  $Y$  dan hubungan antara kepercayaan yang diberi simbol  $X_2$  dengan loyalitas nasabah yang diberi simbol  $Y$ .

## **2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel**

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah.
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah.

Hubungan antar variabel penelitian tersebut dapat di gambarkan dalam konstelasi sebagai berikut:



Keterangan:

X1 : Kepuasan Nasabah

X2 : Kepercayaan Nasabah

Y : Loyalitas Nasabah

→ : Arah Hubungan

#### D. Populasi dan Sampling

Populasi adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”<sup>54</sup>.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RT. 01, 02 dan 03 RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor. Hal ini didasarkan bahwa setelah melakukan *survey* awal melalui wawancara langsung diketahui bahwa warga di rukun tetangga tersebut banyak yang loyal

---

<sup>54</sup>*Ibid*, h. 119.

menjadi nasabah BRI KCP Empang. Untuk lebih jelas dapat di lihat pada tabel III.1 di bawah ini:

**TABEL III. 1**  
**Data Survei Awal**  
**Loyalitas Nasabah Bank BRI KCP Empang**

<b>Rukun Tetangga</b>	<b>Jumlah Warga</b>
01	46
02	61
<b>Jumlah</b>	<b>107</b>

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”<sup>55</sup>. Sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive*. Sugiyono mengatakan bahwa “*Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”<sup>56</sup>.

Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel adalah warga RT 01 dan RT 02 RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor yang loyal menjadi nasabah di bank BRI KCP Empang yang berjumlah 107 orang.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian meneliti tiga variabel yaitu kepuasan nasabah (variabel X1), kepercayaan nasabah (variabel X2) dan loyalitas nasabah (variabel Y).

---

<sup>55</sup>*Ibid*, h. 120.

<sup>56</sup>*Ibid*, h. 126.

Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan di jelaskan sebagai berikut:

## **1. Loyalitas Nasabah (Variabel Y)**

### **a. Definisi Konseptual**

Loyalitas nasabah adalah komitmen yang mendalam dari seorang nasabah untuk terus membeli produk yang di tawarkan oleh perusahaan perbankan tertentu (BRI).

### **b. Definisi Operasional**

Loyalitas nasabah dapat di ukur dengan beberapa indikator. Indikator pertama, yaitu pembelian ulang (terus-menerus), dengan indikator kedua, yaitu rekomendasi kepada orang lain dan dengan indikator ketiga, yaitu menolak produk jasa pesaing.

### **c. Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Nasabah**

Kisi-kisi instrumen yang di sajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang di gunakan untuk mengukur variabel loyalitas nasabah yang di uji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang di gunakan untuk mengukur variabel loyalitas nasabah. Kisi-kisi ini di sajikan dengan maksud untuk memberikan informasi butir-butir yang di masukkan setelah uji validitas dan uji realibilitas. Kisi-kisi instrumen dapat di lihat pada tabel III. 2.

**Tabel III.2.****Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Nasabah (Variabel Y)**

<b>Indikator</b>	<b>Butir Uji Coba</b>		<b>Drop</b>	<b>No. Butir Valid</b>		<b>No. Butir Final</b>	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Pembelian ulang (terus-menerus)	1,2, 4, 5, 6, 8	3, 7		1,2, 4, 5, 6, 8	3, 7	1,2, 4, 5, 6, 8	3, 7
Rekomendasi kepada orang lain	9, 10, 11, 12, 13, 14,	15		9, 10, 11, 12, 13, 14,	15	9, 10, 11, 12, 13, 14,	15
Menolak produk jasa pesaing	16, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 26	20, 22, 25	19, 24	16, 17, 18, 21, 23, 26	20, 22, 25	16, 17, 18, 20, 22, 23	19, 21, 24

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah di sediakan, dan 5 alternatif jawaban tersebut di beri nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang di gunakan sebagai berikut:

**Tabel III. 3.**  
**Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Nasabah**

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu ( RR)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

**d. Validasi Instrumen Loyalitas Nasabah**

Proses pengembangan instrument loyalitas nasabah di mulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel loyalitas nasabah terlihat pada tabel III. 1 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel loyalitas nasabah.

Tahap berikutnya konsep instrumen di konsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel loyalitas nasabah sebagaimana tercantum pada tabel III. 1.



Setelah konsep instrumendi setuju, langkah selanjutnya adalah instrumen di uji cobakan kepada 30 warga RT 03 RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor yang sesuai dengan karakteristik populasi.

Proses validasi di lakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validasi butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang di gunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}^{57}$$

Dimana :

$r_{it}$  = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen  
 $X_i$  = Deviasi skor butir dari  $X_i$   
 $X_t$  = Deviasi skor dari  $X_t$

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah  $r_{tabel} = 0,361$ , jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Berdasarkan perhitungan dari 26 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 2 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 24 pernyataan.

---

<sup>57</sup>Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: Grasindo, 2008), h.86.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^{58}$$

Dimana :

- $r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen
- $k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)
- $\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir
- $st^2$  = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}^{59}$$

Dimana :

- $Si^2$  = Simpangan baku
- $n$  = Jumlah populasi
- $\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat data X
- $\sum Xi$  = Jumlah data

---

<sup>58</sup>*Ibid.*, h.89.

<sup>59</sup>Sudjana, *Metoda Statistika*, (Bandung : PT. Tarsito, 2005), h. 94.

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $Sr^2 = 0,78$ ,  $Sr^2 = 100,43$  dan  $r_{ii}$  sebesar 0,848 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 9 halaman 109). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 24 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur loyalitas nasabah.

## **2. Kepuasan Nasabah**

### **a. Definisi Konseptual**

Kepuasan adalah perasaan menyenangkan yang timbul setelah nasabah menggunakan jasa perbankan tertentu (BRI).

### **b. Definisi Operasional**

Kepuasan dapat diukur dengan beberapa indikator. Indikator pertama, yaitu membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang BRI dan produk produknya, dengan indikator kedua, yaitu tidak banyak memberikan perhatian kepada produk-produk perbankan lainnya, dengan indikator ketiga, yaitu membeli lebih banyak (membuka tabungan BRI).

### **c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan**

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan yang diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen

final yang di gunakan untuk mengukur variabel kepuasan. Kisi-kisi ini di sajikan dengan maksud untuk memberikan informasi butir-butir yang di masukkan setelah uji validitas dan realibilitas. Kisi-kisi instrumendapat di lihat pada tabel III. 4.

**Tabel III. 4.**  
**Kisi-kisi Instrumen Kepuasan ( $X_1$ )**

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang BRI dan produk-produknya	1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 12, 13	4, 7, 11	9	1, 2, 3, 5, 6, 8, 10, 12, 13	4, 7, 11	1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 11, 12	4, 7, 10
Tidak banyak memberikan perhatian kepada produk-produk perbankan lainnya	14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23	19, 20	15, 16, 20	14, 17, 18, 21, 22, 23	19	13, 14, 15, 17, 18, 19	16
Membeli lebih banyak (membuka tabungan BRI)	24, 26, 27	25, 28		24, 26, 27	25, 28	20, 22, 23	21, 24

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah di sediakan dan 5 alternatif jawaban tersebut di beri nilai 1 (satu) sampai 5

(lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang di gunakan sebagai berikut:

**Tabel III. 5.**  
**Skala Penilaian Instrumen Kepuasan**

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Puas (SP)	5	1
2.	Puas (P)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Puas (TP)	2	4
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1	5

#### **d. Validasi Instrumen Kepuasan**

Proses pengembangan instrumen kepuasan nasabah dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kepuasan nasabah terlihat pada tabel III.3 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepuasan sebagaimana tercantum pada tabel III.3. Setelah

konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT 03 RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor yang sesuai dengan karakteristik populasi.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}^{60}$$

Dimana :

$r_{it}$  = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

$x_i$  = Deviasi skor butir dari  $X_i$

$x_t$  = Deviasi skor dari  $X_t$

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah  $r_{tabel} = 0,361$ , jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Berdasarkan perhitungan dari 28 pernyataan tersebut,

---

<sup>60</sup>Djaali dan Pudji Muljono, *loc. cit.*,

setelah divalidasi terdapat 4 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 24 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^{61}$$

Dimana :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen  
 $k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)  
 $\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir  
 $st^2$  = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}^{62}$$

Dimana :

$Si^2$  = Simpangan baku  
 $n$  = Jumlah populasi  
 $\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat data X  
 $\sum Xi$  = Jumlah data

---

<sup>61</sup>Djaali dan Pudji Muljono, *loc.cit.*

<sup>62</sup>Sudjana, *Metoda Statistika, loc.cit.*

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $Sr^2 = 0,91$  ,  $Sr^2 = 87,23$  dan  $r_{ii}$  sebesar 0,807 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 15 halaman 117). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 24 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepuasan.

### **3. Kepercayaan Nasabah**

#### **a. Definisi Konseptual**

Kepercayaan adalah kesedian nasabah untuk mempercayai perusahaan perbankan tertentu (BRI).

#### **b. Definisi Operasional**

Kepercayaan dapat di ukur dengan beberapa dimensi. Dimensi pertama, yaitu kemampuan dengan indikator keyakinan bank BRI akan memberikan apa yang di butuhkan nasabah (pembukaan rekening). Dimensi kedua, yaitu niat baik dengan indikator emosi positif/mempercayai. Dimensi ketiga, yaitu kejujuran dengan indikator moralitas (tidak ada dana nasabah yang hilang).

#### **c. Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan**

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang di gunakan untuk mengukur variabel



kepercayaan yang di uji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang di gunakan untuk mengukur variabel kepercayaan. Kisi-kisi ini di sajikan dengan maksud untuk memberikan informasi butir-butir yang di masukkan setelah uji validitas dan realibilitas. Kisi-kisi instrumen dapat di lihat pada tabel III. 6.

**Tabel III. 6.**

**Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan (X<sub>2</sub>)**

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Kemampuan	Keyakinan bank BRI akan memberika apa yang di butuhkan nasabah (pembukaan rekening)	1, 2, 3, 4, 6, 8, 10	5, 7, 9	7	1, 2, 3, 4, 6, 8, 10	5, 9	1, 2, 3, 4, 6, 7, 9	5, 8
Niat baik	Emosi positif/mempercayai	11, 12, 13, 15, 17	14, 16		11, 12, 13, 15, 17	14, 16	10, 11, 12, 14	13, 15
Kejujuran	Moralitas (tidak ada dana nasabah yang hilang	18, 19, 20, 21, 23, 24	22	21	18, 19, 20, 23, 24	22	16, 17, 18, 19, 21, 22	20

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan dan 5 alternatif jawaban tersebut di beri nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang di gunakan sebagai berikut:

**Tabel III. 7.**  
**Skala Penilain Kepercayaan**

No.	Alterbatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

#### **d. Validasi Instrumen Kepercayaan**

Proses pengembangan instrumen kepercayaan dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kepercayaan terlihat pada tabel III.5 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepercayaan.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa

jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepercayaan sebagaimana tercantum pada tabel III.5. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT 03 RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor yang sesuai dengan karakteristik populasi.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}^{63}$$

Dimana :

$r_{it}$  = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

$x_i$  = Deviasi skor butir dari  $X_i$

$x_t$  = Deviasi skor dari  $X_t$

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah  $r_{tabel} = 0,361$ , jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Berdasarkan perhitungan dari

---

<sup>63</sup>Djaali dan Pudji Muljono, *loc. cit.*

24 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 2 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 22 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^{64}$$

Dimana :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir

$st^2$  = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

---

<sup>64</sup>*Ibid.*, h. 89.

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}^{65}$$

Dimana :

$Si^2$  = Simpangan baku  
 $n$  = Jumlah populasi  
 $\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat data X  
 $\sum Xi$  = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $Si^2 = 0,52$  ,  $St^2 = 99,51$  dan  $r_{ii}$  sebesar 0,816 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 21 halaman 125). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 22 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepercayaan.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Pengolahan data penelitian ini menggunakan program aplikasi *Microsoft Excell*. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

---

<sup>65</sup>Sudjana, *loc. cit.*

## 1. Uji Persyaratan Analisis

### a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X

Sebelum data yang di peroleh di pakai dalam perhitungan, data tersebut di uji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji *Liliefors*, pada taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05.

Dengan hipotesis statistik:

$H_0$  : Galat Taksiran Regresi Y atas X berdistribusi normal

$H_1$  : Galat Taksiran Regresi Y atas X tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian:

Terima  $H_0$  jika  $L_{hitung} < L_{tabel}$  berarti galat taksiran regresi Y atas X

Tolak  $H_0$  jika  $L_{hitung} > L_{tabel}$  berarti galat taksiran regresi Y atas X tidak berdistribusi normal.

Dalam penelitian ini variabel X yang di maksud dalam prosedur di tas adalah (Y-Y).

### b. Uji Linieritas Regresi

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan.

Pengujian dengan *Microsoft Excell* menggunakan *Test of Linierity*

pada taraf signifikansi kurang dari 0,05. “Variabel di katakana mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05”<sup>66</sup>.

Sedangkan, kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

- 1) Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  di terima artinya data tidak linier.
- 2) Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  di tolak artinya data linier.

## 2. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana di gunakan untuk mendefinisikan hubungan linier antar satu variabel *independent* dan satu variabel *dependent*. Hasil dari analisis korelasi hanya untuk mengetahui seberapa besar tingkat keeratan atau kekuatan hubungan linier antar variabel saja. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier berganda di lakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX_i^{67}$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = konstanta (Nilai Y apabila  $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$ )

b = koefisien regresi variabel bebas

---

<sup>66</sup>Kadir dan Djaali, *Statistik Penerapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data Dengan Program SPSS/Lisrei dalam Penelitian* (Depok, PT Rajagrafindo Persada, 2015), h. 180.

<sup>67</sup>Sugiyono, *op. cit.*, h. 247.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Signifikansi Parsial

pengujian ini di gunakan untuk mengetahui hubungan signifikan kepuasan nasabah ( $X_1$ ) dengan loyalitas nasabah (Y) dan hubungan kepercayaan nasabah ( $X_2$ ) dengan loyalitas nasabah (Y).

hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

$$H_0: b_1 = 0 \quad H_1 : b_1 \neq 0$$

$$H_0 : b_2 = 0 \quad H_1 : b_2 \neq 0$$

#### b. Perhitungan Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui seberapa jauh hubungan variabel  $X_1$  dengan variabel Y (besar kecilnya hubungan antara kedua variabel) dan variabel  $X_2$  dengan variabel Y (besar kecilnya hubungan antara kedua variabel), maka menghitung  $r_{xy}$  dapat menggunakan rumus *Product Moment* dan *Karl Pearson*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}^{68}$$

Dimana :

$r_{xy}$  : Tingkat keterkaitan hubungan

$\sum x$  : Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum Y$  : Jumlah skor dalam sebaran Y

---

<sup>68</sup> *Ibid*, h. 241.



### c. Uji-t

Menurut Soepomo, “Uji-t digunakan ketika informasi mengenai nilai *variance* (ragam) populasi tidak di ketahui”<sup>69</sup>. Pengujian hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien regresi secara parsial (Uji-t) dengan menggunakan *Microsoft Excell*. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan signifikan kepuasan nasabah ( $X_1$ ) dengan loyalitas nasabah (Y) dan hubungan kepercayaan nasabah ( $X_2$ ) dengan loyalitas nasabah (Y).

$t_{hitung}$  dapat di cari denga rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}}^{70}$$

Keterangan:

$t_{hitung}$  : Skor signifikan koefisien korelasi

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi product moment

n : Banyaknya sampel/data

Selanjutnya Sugiyono menambahkan, kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas  $> 0,05$  Ho diterima
- b. Jika probabilitas  $< 0,05$  Ho ditolak<sup>71</sup>.

---

<sup>69</sup>Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), h. 257.

<sup>70</sup>Sugiyono, *op.cit.*, h. 243.

<sup>71</sup>*Ibid.*

#### 4. Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketetapan hubungan antara variabel *independen* dengan variabel *dependen* dalam suatu persamaan regresi. Dengan kata lain, koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel X ( $X_1, X_2, \dots, X_k$ ), yang merupakan variabel bebas, menerangkan atau menjelaskan variabel Y yang merupakan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi, semakin baik kemampuan variabel X menerangkan atau menjelaskan variabel Y.

Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = r_{xy}^2$$

Dimana :

KD = Koefisien Determinasi

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi *product moment*

---

<sup>72</sup>Sugiyono, Metode Untuk Penelitian (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 231.